

**Texto**

Laura del Río

**Fotografía**

Jorge Pariente

**Vídeo**

Rubén Pagan

## LA ADMINISTRACIÓN PONE EL FOCO EN LAS PERSONAS



# La AAPP digital necesita del componente humano

**L**as compañías ya han cruzado el Rubicón hacia la Era Digital. Un avance inevitable que no tiene marcha atrás y que supone toda una prueba de fuego. La empresa que no se actualice está condenada a desaparecer. Aunque el carácter público de la Administración y la ausencia de competidores le impide correr la misma suerte que a la empresa privada, el nivel de actualización del sector público es un fiel reflejo del avance de una sociedad. Quedarse atrás no es una opción y, desde luego, ningún Gobierno quiere que eso ocurra en su legislatura. Para hacer una fotografía sobre el punto en el que se encuentran las instituciones de la AAPP, diversos profesionales del sector se han reunido en un executive lunch organizado por Computing, en colaboración con Commvault, Huawei y T-Systems.

La experiencia del ciudadano es la clave sobre la que la Administración tiene que diseñar

su estrategia, ya sea digital o de cualquier tipo. En este sentido, se tiene que colocar en primer plano al “gran olvidado de la AAPP: el componente humano”. Tradicionalmente, la Administración, como su propio nombre indica, se ha enfocado más en el plano administrativo y de gestión dejando a un lado el trato personal con el usuario, el cual se debe potenciar si se quiere dar un servicio adecuado y que cubra las necesidades de la población.

Para modernizar la Administración “no basta con modificar el escaparate”. Es fundamental realizar una “reingeniería del negocio que cambie los sistemas por debajo de las aplicaciones para digitalizar desde el core”. Esta es la única manera de redefinir los procesos desde la experiencia del cliente, en este caso el ciudadano y, en ocasiones, la AAPP peca de seguir el lema de “todo para el pueblo, pero sin el pueblo”. Pese a que “no siempre los procedimientos que son sencillos para el ciudadano lo son para

**EULALIA FLÓ**, DIRECTORA GENERAL DE COMMVAULT PARA ESPAÑA Y PORTUGAL

：“NOS ESPECIALIZAMOS EN LA PROTECCIÓN DE DATOS EN UN ENTORNO HÍBRIDO Y MULTICLOUD”



A pesar de estar un poco retrasada en su avance tecnológico respecto al sector privado, la administración pública está experimentando grandes cambios, sobre todo, en la forma de relacionarse con el ciudadano. Para atender mejor a las demandas de flexibilidad, agilidad y eficiencia de este, la AAPP se está apoyando en tecnologías como la nube. Los fabricantes también están impulsando la adopción de la cloud, optando cada vez más por el modelo Software as a Service

y abandonando el modelo on premise.

No obstante, los límites de contratación que sufre la Administración, debido principalmente a cuestiones presupuestarias y regulatorias, frenan una migración completa de sus sistemas a la cloud, por lo que el modelo que está imponiéndose, tanto en el ámbito privado como en el público, es el de nube híbrida. Por este motivo, en Commvault nos especializamos en la protección de datos en un entorno híbrido y multicloud.

**FRANCISCO CÁMARA**, DIRECTOR COMERCIAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE HUAWEI

：“EL AMPLIO PORTFOLIO DE HUAWEI ABARCA TODAS LAS PIEZAS DEL PUZLE DE LA DIGITALIZACIÓN”



En los últimos años, Huawei ha realizado una importante inversión en la Administración española, tanto en la central como en las regionales y locales, al considerarla un área de potencial crecimiento. La transformación de los procesos tradicionales del sector público a unos digitales más adecuados a los tiempos que corren y las exigencias del usuario, no está siendo un proceso exento de dificultades; y más después de la crisis económica que estalló en 2008 y que dejó los recursos públicos

diezmados y unas consecuencias que aún colean a día de hoy. Sin embargo, la conciencia por parte de la AAPP de la necesidad de avance es más fuerte que los obstáculos.

Huawei cuenta con un amplio portfolio de soluciones TI y de comunicaciones, así como un consolidado desarrollo de software propio, que abarca las múltiples piezas del puzzle de la digitalización y apoya a las organizaciones y administraciones a avanzar por la senda digital.

**ROSA MARÍA RODRÍGUEZ**, VP SALES DE T-SYSTEMS

：“T-SYSTEMS ESTÁ APOSTANDO FUERTE POR EL 5G, QUE SERVIRÁ PARA IMPULSAR OTRAS TECNOLOGÍAS”



El sector público se enfrenta a un doble reto: por un lado, el de la transformación interna de sus procesos y, por otro, el de la interacción con la ciudadanía. Para la Administración, la construcción de una administración electrónica que haga más transparente su relación con el ciudadano es su motivación más urgente; asimismo, a medio-largo plazo, se encuentra el diseño de una serie de acciones políticas que le permitan optimizar la gestión de los datos y atraer y mantener el talento digital.

En el ámbito tecnológico, el desarrollo de las redes 5G, el cual supone uno de los puntos estratégicos de T-Systems a nivel europeo, va a servir como catalizador para la evolución de otras tecnologías; como la reducción de los tiempos de latencia en la cloud, o Internet de las Cosas. Sin embargo, para modificar los procesos no basta con adquirir nuevas tecnologías. La forma de trabajar de los funcionarios y empleados de la Administración también debe evolucionar hacia metodologías ágiles.



**Gerencia Informática de la Seguridad Social,**  
María Milagros de la Sierra



**Huawei,**  
Miguel Ángel Torralba



**IGAE,**  
María Jesús Casado



**Madrid Digital,**  
Elena Liria



**Ministerio de Hacienda y Función Pública,**  
Rafael Santos



**Secretaría de Estado de Turismo,**  
Félix Serrano



**Ministerio de Industria, Comercio y Turismo,**  
José Luis Calvo



**Ministerio de Justicia,**  
Pedro García Vigil



**SEGIPSA,**  
Julio César González



**Servicio Madrileño de Salud (Sermas),**  
Ángel Luis Sánchez

el funcionario”, es importante implantar novedades que les faciliten la vida a ambos.

#### **Tecnologías para el cambio**

Las redes 5G fueron nombradas en el encuentro como la tecnología que va a suponer una potente disrupción en un futuro próximo y que va a servir para impulsar el desarrollo de otras tecnologías. “En el ámbito de las telecomunicaciones es un salto muy importante que va a cambiar el paradigma actual”, afirmaron. Aunque aún no se ha completado su despliegue, las posibilidades del 5G, -como el aumento de las comunicaciones a mayor velocidad y alcance-, ya se vislumbran en el horizonte, por lo que entidades como “Red.es empezarán a implementarla el año que viene”.

En lo referente a la experiencia del usuario, muchos profesionales ven en los chatbots un aliado a la hora de ganar agilidad en la interacción. El ejemplo de ‘Victoria la malagueña’, el chatbot desarrollado por el Ayuntamiento de Málaga para resolver cualquier duda relacionada con la ciudad y al que se puede acceder a través de

Google, fue nombrado para demostrar cómo la evolución de la inteligencia artificial puede ayudar a dar más y mejores servicios al ciudadano.

#### **La normativa, enemigo o aliado**

Cumplir a rajatabla la jerarquía y los procedimientos ya no es la única preocupación para una correcta gestión pública. En la era digital, en la que los datos han alcanzado tal importancia que se les llega a calificar con la ya manida expresión del “oro o petróleo del siglo XXI”, la protección de los mismos se convierte en el nuevo caballo de batalla de las organizaciones, ya sean públicas o privadas. Pero en el caso concreto de la AAPP, su carácter garantista con los ciudadanos le obliga a “ser ejemplar en este sentido”, además de que muchas veces se ve implicada la seguridad nacional. Es por este motivo que, en la actualidad, para que una empresa gane un concurso público debe estar certificada según el Esquema Nacional de Seguridad. No obstante, aún existen muchas compañías que no están certificadas y “no siempre se cumple esta directriz al pie de la letra”, confesaron.

Pero para proteger los datos ya no es suficiente con securizar su almacenamiento, sino que se deben construir las capas de protección desde el diseño de la infraestructura TI. “Existe una racionalización de infraestructuras y sistemas por la que, en muchos casos, estos son compartidos por diversas entidades públicas, por lo que una brecha de seguridad en uno puede poner en peligro al resto de administraciones”. “No solo está en juego la multa por incumplimiento de la norma”, dijeron, sino “la amenaza real a la que se expone todo un país”.

Cabe destacar que, a la hora de adquirir un producto o diseñar un sistema, es necesario poseer unos conocimientos de TI y seguridad avanzados que exigen “un cambio generacional” en los profesionales responsables. Asimismo, también es importante un traspaso de conocimiento para que “la gente que se jubila no se lo lleve consigo”.

A pesar de las ventajas que aporta la normativa, -como reforzar la seguridad y defender los derechos de los ciudadanos en cuanto al manejo de sus datos personales-, algunas voces se alzaron en contra de un “exceso legislativo que frene la expansión del negocio”. En este sentido, admitieron no apelar a una “legislación tan laxa como la estadounidense o la china”, pero sí a una que permita decidir “qué sistemas te merece la pena blindar y cuáles no para que la protección no te ocasione un sobrecoste”. Con todo, si queremos ser estrictos con la seguridad, “nos tendremos que gastar el dinero que haga falta”, a lo que rebatieron que “el problema aparece cuando no hay dinero”.

En oposición, algunos de los presentes defendieron que “no se trata tanto de evitar un exceso de legislación como de aprobar leyes que respalden los avances digitales y no se queden obsoletas”. La rigidez y especificidad en las normas impide que la AAPP se abra a los distintos dispositivos móviles y que iniciativas como la firma electrónica prosperen. En este sentido, el hecho de, por ejemplo, tener que pedir el consentimiento ciudadano para cualquier tratamiento de sus datos “lastra muchos proyectos de IA y machine learning”. Por este motivo, a la hora de diseñar las leyes, la AAPP debería contar con perfiles cualificados en el ámbito TI, “para crear un marco legal basado en un conocimiento legal y tecnológico adecuado”.

Más allá de la securización de los sistemas e infraestructuras, se encuentra la educación y concienciación de las personas, “el eslabón más

débil de la cadena”, según sentenciaron. El tantas veces mencionado “cambio cultural”.

Si bien, en el encuentro no pasó por alto que España es uno de los países más estrictos de Europa en el ámbito de la seguridad, de hecho, “GDPR bien ha podido inspirarse en la LOPD”. Además de la seguridad, en administración electrónica también estamos entre los primeros puestos, “por delante de Francia y Reino Unido”; e incluso se podría decir que por delante del sector privado en nivel de digitalización, “ya que el mercado español está formado sobre todo por pymes a las que aún les cuesta alcanzar a las grandes empresas en el ámbito digital”.

### Capacitación digital

Siempre se habla de lo desarrolladas que tienen las nuevas generaciones las destrezas digitales, sin embargo, muchos aludieron a que estas destrezas se limitan a un uso ágil de los dispositivos electrónicos, pero que, sin embargo, no conocen realmente las tecnologías en las que se basan las aplicaciones que utilizan a diario ni cómo es la infraestructura TI por dentro, “sus competencias TIC están sobrevaloradas”. Prueba de ello es que existe cada vez una mayor falta de interés por las carreras STEM, “sobre todo por parte de las mujeres”.

A pesar de que había profesionales que sí consideran la capacitación TIC de los jóvenes “más que correcta”, algunos puntualizaron que la capacitación digital no consiste solo en conocer las tecnologías existentes, sino en “tener visión de futuro e idear qué puede servirnos o surgir más adelante”. En lo que sí hubo consenso es en la necesidad de implantar la “alfabetización digital” desde el colegio.

De lo que no cabe duda es que, al igual que ocurre en la empresa privada con el CEO, en la AAPP ningún cambio es posible si no hay una implicación real de los políticos, los cuales “siempre tienen hueco para hablar de innovación en sus discursos, pero no para aplicarla”. La distinta participación de los cargos públicos que están en el poder en la modernización de la Administración crea desigualdades entre las distintas comunidades autónomas, por lo que en el debate demandaron la “creación de proyectos macro a nivel estatal” para realizar una transformación integral que beneficie a los usuarios en todo el territorio. Esto evitaría que los “intereses meramente políticos crearan ciudadanos de primera y de segunda” en cuanto al acceso al mundo digital en la AAPP. ■



**T-Systems,**  
José María Martín



**Universidad Complutense de Madrid,**  
Diego Quesada

**No todos los procedimientos que son fáciles para el ciudadano lo son para el funcionario**